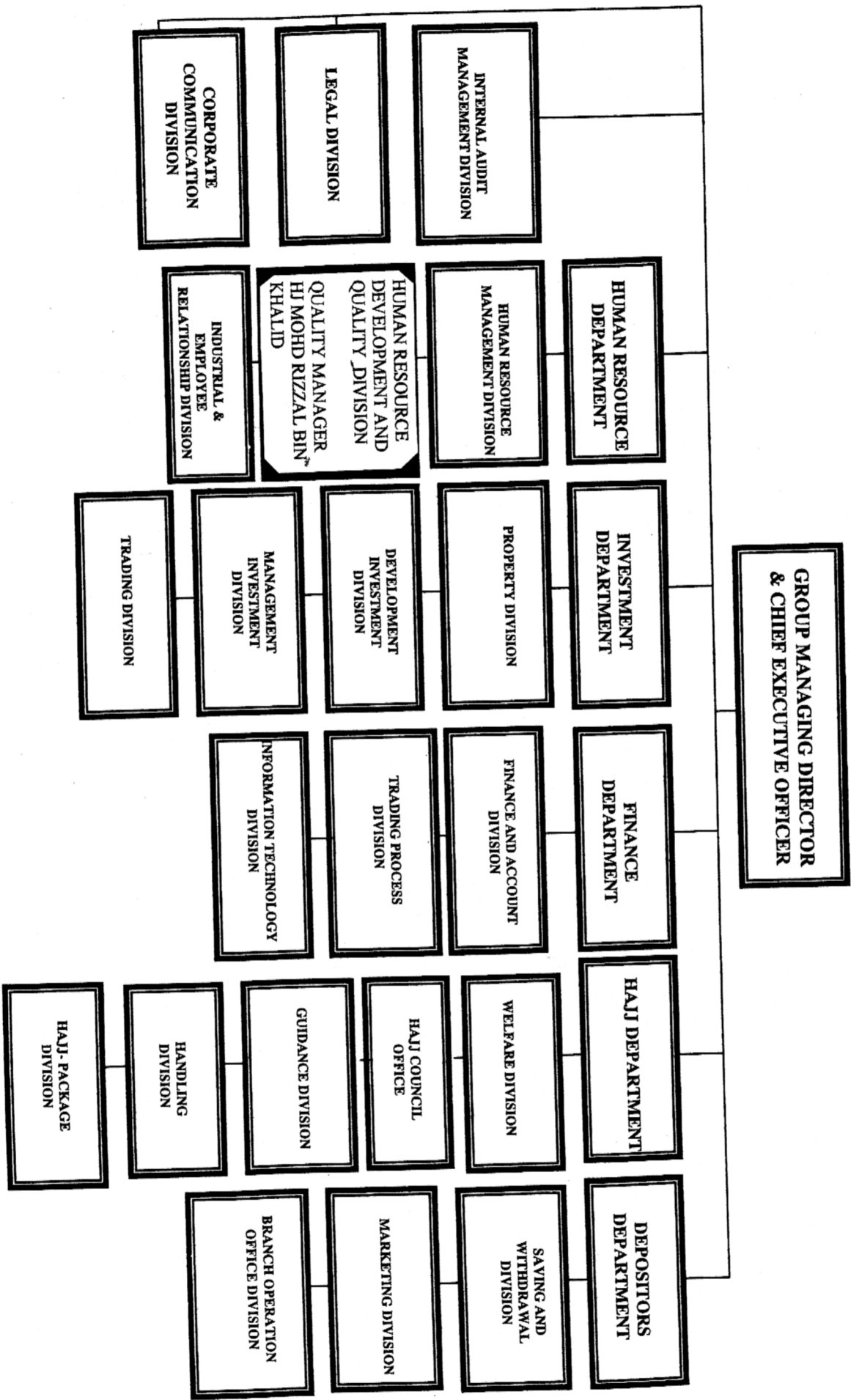


ORGANISATION CHART LEMBAGA TABUNG HAJI

LAMPIRAN A





CARTA FUNGSI JABATAN SUMBER MANUSIA

PENGURUS BESAR KANAN

PEMBANGUNAN SUMBER MANUSIA & KUALITI

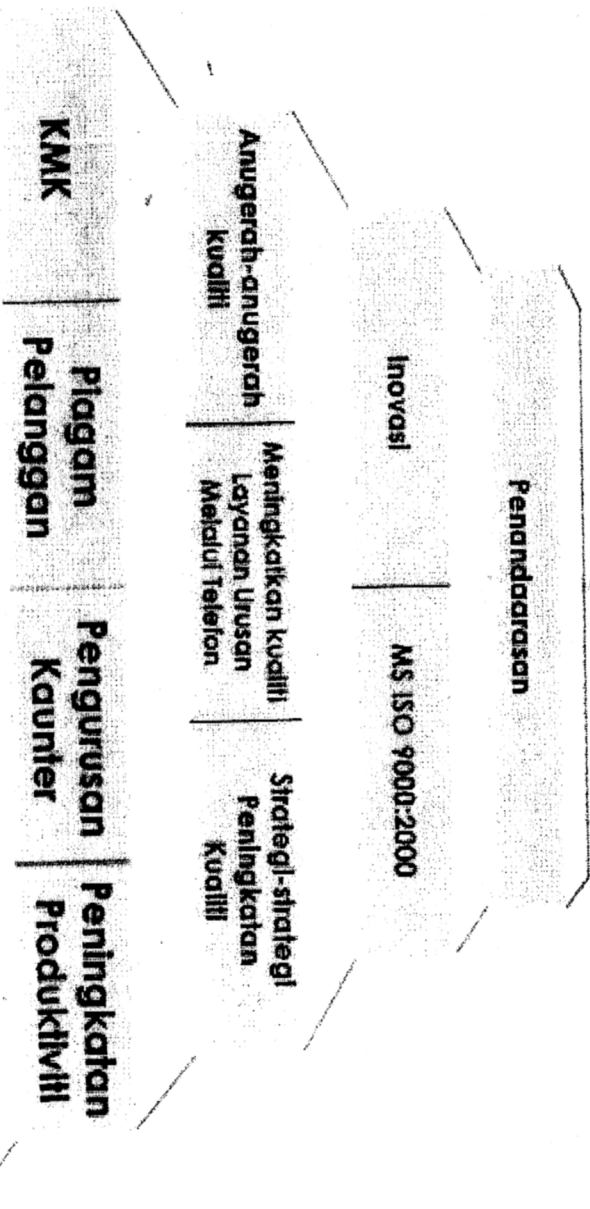
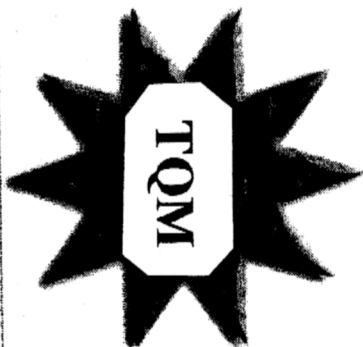
- Membuat Analisa Keperluan Latihan (TNA) bagi Kumpulan TH (TH dan Anak Syarikat TH)
- Membangunkan Perancangan Latihan bagi Kumpulan TH.
- Menilai semua Keperluan Latihan bagi setiap Jabatan (Training Needs Identification)
- Melaksanakan program latihan bagi Pelan Pengantian Anggota (Succession Planning).
- Memantau keberkesanan pelaksanaan program latihan.
- Melaksanakan program kemajuan kerjaya anggota.
- Menyelia latihan amali pelajar institusi pengajian tinggi di semua pejabat TH.
- Melaksanakan program Anugerah Kualiti dan Amlan Kualiti di TH.
- Merangka dan melaksanakan program TQM serta membudayakannya ke arah World Class Organization.
- Menyelaras Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2000 di TH dan Anak-anak Syarikat.
- Menggerak dan memantau projek dan konvensyen QOCCMK.

PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

- Menyemak dan membangunkan Sistem Penilaian Prestasi.
- Menilai keberkesanan sistem penghargaan kepada anggota (Employee Rewards).
- Menyelaras soseis/dik kepada anggota berkenaan perkhidmatan di TH.
- Membangunkan dan mengemaskini Buku Panduan Anggota TH (Employee Handbook)
- Mengemukakan cadangan pembayaran bonus dan Kenakan Gaji Tahunan.
- Menyemak polisi Pengajian (Fermuneration) bagi TH dan Anak-anak Syarikat TH.
- Menyemak polisi Kemudahan dan proses kerja bagi TH dan Anak-anak Syarikat TH.
- Menyediakan cadangan dan sokongan bagi kenakan pangkat anggota.
- Bekerjasama dengan Badan-badan berkaitan seperti KWSP, PERKESO dan LHDN.
- Koordinasi keperluan perancangan sumber manusia untuk keseluruhan organisasi.
- Mengkaji dan melaksanakan proses analisa kerja dan penilaian kerja
- Menyediakan dan menyemak semua Spesifikasi Tugas anggota TH.
- Menyediakan dan menyemak semua Struktur Organisasi jabatan-jabatan.
- Menyediakan laporan mengenai perjawatan (Manpower reports).
- Menyelaras pertukaran dan penempatan semua anggota.
- Menyemak permohonan keperluan pengisian jawatan/tambahan anggota oleh jabatan-jabatan.
- Membangunkan Pelan Pengantian Anggota (Succession Planning).

PERHUBUNGAN ANGGOTA & INDUSTRI

- Membangunkan Strategi Perjawatan.
- Menetapkan dan menilai semua keleyakan minlma bagi jawatan-jawatan di TH.
- Sekretariat kepada Mesyuarat Jawatankuasa Perkhidmatan.
- Menyelaras aktiviti perjawatan di setiap jabatan.
- Menyelaras aktiviti perjawatan seperti pameran kerjaya dan temuduga.
- Menilai semua cadangan pengambilan anggota baru dari jabatan-jabatan.
- Penyediaan iklan pengisian jawatan samada secara dalaman atau luaran.
- Menyelaras sesi temuduga/ mendapatkan maklumbalas daripada anggota yang melatak jawatan.
- Mengkaji dan mengubal IR/ER polisi dan prosedur.
- Koordinasi dan menguruskan perkara-perkara berkaitan dengan kilanan dan perhubungan anggota.
- Bertindak sebagai sebagai penguhubung (contact point) di antara pihak pengurusan dengan pihak pengurusan dengan inisiatif berhubung dengan kebajikan anggota.
- Merancang dan melaksanakan 'Focus Group discussion'.
- Memastikan ketahmonian di antara anggota.
- Bertindak sebagai kounselor kepada anggota.
- Merancang dan melaksanakan aktiviti-aktiviti yang membentuk motivasi yang boleh merjurus kepada pembangunan kemamusiaan.



Penambahbaikan Berterusan

LAMPIRAN C1

Suhaila Binti Arshad ,
Pengajian Pentadbiran Dan Politik ,
Fakulti Ekonomi Dan Pentadbiran ,
Universiti Malaya ,
Kuala Lumpur .

Kepada Sesiapa Yang Berkenaan

Tuan / Puan ,

KERTAS KAJIAN / DISERTASI

**TAJUK : KEBERKESANAN PROGRAM PENGURUSAN KUALITI
MENYELURUH (TQM) DI TABUNG HAJI**

Saya, seperti nama dan alamat di atas adalah seorang pelajar Sarjana Pentadbiran Awam Universiti Malaya, sedang menjalankan kertas penyelidikan di atas tajuk yang tertera. Penyelidikan ini adalah di bawah selian Dr Halimah Awang pensyarah di Fakulti Ekonomi Dan Pentadbiran Universiti Malaya.

Tujuan penyelidikan ini adalah untuk melihat sejauhmana keberkesanan program TQM yang telah dilaksanakan oleh Tabung Haji dapat membantu dalam mempertingkatkan kualiti perkhidmatan yang sedia ada. Soalan ini pada asasnya direka khas supaya responden tidak dapat dikenal pasti dan ini hanyalah satu kajian akademik yang tidak akan menyentuh peribadi seseorang. Data-data yang diperolehi kelak hanyalah untuk kegunaan penyelidik sahaja.

Bersama-sama ini saya sertakan borang soal selidik dan berharap ianya dapat dikembalikan secepat mungkin. Kerjasama dan sokongan daripada pihak tuan/puan amat saya hargai.

Sekian, terima kasih.

Yang Benar ,

.....
(SUHAILA BINTI ARSHAD)

BORANG SOALSELIDIK PELANGGAN TH

BAHAGIAN A

BAHAGIAN INI MERUPAKAN MAKLUMAT AM PERSEORANGAN. SILA JAWAB SOALAN-SOALAN YANG BERIKUT DENGAN MENGISI RUANGAN YANG TELAH DISEDIAKAN.

1. Jantina

- () Lelaki
- () Perempuan

2. Umur : _____

3. Jenis perkhidmatan yang diterima dari Tabung Haji

- () Pendeposit (belum pernah menunaikan haji)
- () Jemaah Haji (bukan pendeposit, tetapi telah menunaikan haji dibawah kelolaan Tabung Haji)
- () Kedua-duanya (pendeposit dan bekas jemaah haji)

4. Jenis pekerjaan

- () Kerajaan
- () Swasta
- () Sendiri
- () Lain-lain
- () Tidak berkerja

5. Taraf Perkahwinan

- () Berkahwin
- () Bujang
- () Duda / Janda

6. Taraf Pendidikan

- () Graduan IPT
- () Tingkatan 6
- () Tingkat 5
- () Lain-lain

BAHAGIAN B

BAHAGIAN INI ADALAH UNTUK MENGETAHUI PENDAPAT ANDA TERHADAP PERKHIDMATAN YANG TELAH DIBERIKAN OLEH TABUNG HAJI SEKARANG, TERUTAMANYA SEMENJAK PROGRAM TQM DIJALANKAN.

SILA JAWAB SOALAN BERIKUT.

Soalan 1 hingga 12

Bulatkan jawapan yang berikut.

5) Sangat Berpuashati	4) Berpuashati	3) Sederhana	2) Tidak Berpuashati	1)Sangat Tidak Berpuashati
-----------------------	----------------	--------------	----------------------	----------------------------

1. Penampilan kakitangan Tabung Haji	5	4	3	2	1
2. Kemudahan fizikal yang disediakan (kerusi tempat menunggu, tv, pen, tandas dsb)	5	4	3	2	1
3. Ketepatan masa pembukaan kaunter	5	4	3	2	1
4. Mutu perkhidmatan	5	4	3	2	1
5. Kesopanan kakitangan Tabung Haji	5	4	3	2	1
6. Ketepatan maklumat yang diberikan	5	4	3	2	1
7. Perkhidmatan yang cekap dan pantas	5	4	3	2	1
8. Kesediaan kakitangan mendengar masalah anda	5	4	3	2	1
9. Memahami kehendak pelanggan	5	4	3	2	1
10. Tiada diskriminasi sewaktu di Tanah Suci atau sewaktu menjalankan urusan kaunter	5	4	3	2	1
11. Kemesraan dan keprihatinan kakitangan kepada pelanggan	5	4	3	2	1
12. Kakitangan tidak terlalu banyak merujuk pegawai sewaktu di kaunter	5	4	3	2	1

Soalan 13 hingga 14
Bulatkan jawapan yang berikut.

5) Sangat Berkurangan	4) Berkurangan	3) Sederhana	2) Meningkatkan	1)Sangat Meningkatkan	
13. Kesesakan kaunter	5	4	3	2	1
14. Pembaziran waktu	5	4	3	2	1

Soalan 15
Bulatkan jawapan yang berikut.

5) Sangat Meningkatkan	4) Meningkatkan	3) Sederhana	2) Berkurangan	1)Sangat Berkurangan	
15. Keyakinan pelanggan terhadap perkhidmatan Tabung Haji	5	4	3	2	1

BAHAGIAN C

BERIKUT MERUPAKAN SOALAN TERBUKA. ANDA BEBAS UNTUK MEMBERI SEBARANG KOMEN DAN CADANGAN.

1. Setakat mana anda berpuashati dengan perkhidmatan yang telah diberikan oleh Tabung Haji ?

2. Selain daripada perkara yang dinyatakan di atas pernahkan anda menghadapi masalah lain sewaktu berurusan dengan Tabung Haji ?

3. Apakah cadangan anda untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan Tabung Haji ?

LAMPIRAN C2

Suhaila Binti Arshad ,
Pengajian Pentadbiran Dan Politik ,
Fakulti Ekonomi Dan Pentadbiran ,
Universiti Malaya ,
Kuala Lumpur .

Kepada Sesiapa Yang Berkenaan

Tuan / Puan ,

KERTAS KAJIAN / DISERTASI

TAJUK : KEBERKESANAN PROGRAM PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH (TQM) DI TABUNG HAJI

Saya, seperti nama dan alamat di atas adalah seorang pelajar Sarjana Pentadbiran Awam Universiti Malaya, sedang menjalankan kertas penyelidikan di atas tajuk yang tertera. Penyelidikan ini adalah di bawah selian Dr Halimah Awang pensyarah di Fakulti Ekonomi Dan Pentadbiran Universiti Malaya.

Tujuan penyelidikan ini adalah untuk melihat sejauhmana keberkesanan program TQM yang telah dilaksanakan oleh Tabung Haji dapat membantu dalam mempertingkatkan kualiti perkhidmatan yang sedia ada. Soalan ini pada asasnya direka khas supaya responden tidak dapat dikenal pasti dan ini hanyalah satu kajian akademik yang tidak akan menyentuh peribadi seseorang. Data-data yang diperolehi kelak hanyalah untuk kegunaan penyelidik sahaja.

Bersama-sama ini saya sertakan borang soal selidik dan berharap ianya dapat dikembalikan secepat mungkin. Kerjasama dan sokongan daripada pihak tuan/puan amat saya hargai.

Sekian, terima kasih.

Yang Benar ,

.....
(SUHAILA BINTI ARSHAD)

BORANG SOALSELIDIK KAKITANGAN TABUNG HAJI

BAHAGIAN A

BAHAGIAN INI MERUPAKAN MAKLUMAT AM PERSEORANGAN. SILA JAWAB SOALAN-SOALAN YANG BERIKUT DENGAN MENGISI RUANGAN YANG TELAH DISEDIAKAN.

1. Jawatan Sekarang _____
2. Berapa lama anda telah berkhidmat dengan Tabung Haji ?
_____ (dalam tahun)
3. Jantina
 () Lelaki
 () Perempuan
4. Umur : _____
5. Taraf Pendidikan
 () Graduan IPT
 () STPM
 () SPM
 () SRP

BAHAGIAN B

BAHAGIAN INI MERUPAKAN BEBERAPA SOALAN BERHUBUNG DIMENSI KUALITI PERKHIDMATAN SETELAH PERLAKSANAAN PROGRAM TQM. SILA JAWAB SOALAN BERIKUT.

Soalan 1 hingga 15

Bulatkan jawapan yang berikut.

5) Sangat Meningkatkan	4) Meningkatkan	3) Tidak Berubah	2) Berkurangan	1) Sangat Berkurangan	
1. Semangat bekerja	1	2	3	4	5
2. Semangat kerja berpasukan	1	2	3	4	5
3. Dedikasi	1	2	3	4	5
4. Kesungguhan bekerja	1	2	3	4	5
5. Motivasi	1	2	3	4	5
6. Minat terhadap kerja	1	2	3	4	5
7. Menepati masa	1	2	3	4	5
8. Hubungan mesra dengan orang ramai	1	2	3	4	5
9. Kemampuan menyelesaikan masalah	1	2	3	4	5
10. Ketepatan kerja yang telah diberikan dengan bidang tugas	1	2	3	4	5
11. Kepantasan menyelesaikan tugas	1	2	3	4	5
12. Kesopanan	1	2	3	4	5
13. Memahami matlamat jabatan	1	2	3	4	5
14. Kecekapan bekerja	1	2	3	4	5
15. Penyeliaan pegawai atasan	1	2	3	4	5

Soalan 16 hingga 18**Bulatkan jawapan yang berikut.**

5) Sangat Berkurangan	4) Berkurangan	3) Tidak Berubah	2) Meningkatkan	1) Sangat Meningkatkan
-----------------------	----------------	------------------	-----------------	------------------------

16. Pembaziran waktu	1	2	3	4	5
----------------------	---	---	---	---	---

17. Pengambilan cuti	1	2	3	4	5
----------------------	---	---	---	---	---

18. Bertangguh dalam kerja	1	2	3	4	5
----------------------------	---	---	---	---	---

BAHAGIAN C**UNSUR-UNSUR YANG MENGHALANG PEKERJA DARI MEMBERIKAN PERKHIDMATAN YANG TERBAIK.****Bulatkan jawapan yang berikut.**

5) Sangat Setuju	4) Setuju	3) Kurang Setuju	2) Tidak Setuju	1) Sangat Tidak Setuju
------------------	-----------	------------------	-----------------	------------------------

1. Kekurangan pegawai yang berpengalaman.	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

2. Kekurangan sumber kewangan	1	2	3	4	5
-------------------------------	---	---	---	---	---

3. Kekurangan peralatan fizikal (seperti komputer, alat tulis dan sebagainya)	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

4. Amalan pengurusan yang tidak seragam	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

5. Kekurangan maklumat dari pegawai	1	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---	---

6. Tiada teamwork	1	2	3	4	5
-------------------	---	---	---	---	---

7. Peluang kursus yang terhad	1	2	3	4	5
-------------------------------	---	---	---	---	---

8. Kesuntukan masa	1	2	3	4	5
--------------------	---	---	---	---	---

BAHAGIAN D

KEPUASAN PEKERJA TERHADAP MAJIKAN

Bulatkan jawapan yang berikut.

5) Sangat Berpuashati	4) Berpuashati	3) Sederhana	2) Tidak Berpuashati	1) Sangat Tidak Berpuashati	
1. Pengiktirafan terhadap pelaksanaan tugas oleh pegawai atasan.	1	2	3	4	5
2. Komunikasi dengan pegawai atasan	1	2	3	4	5
3. Faedah yang disediakan	1	2	3	4	5
4. Penyediaan latihan	1	2	3	4	5
5. Peluang kerjaya	1	2	3	4	5
6. Jaminan pekerjaan	1	2	3	4	5
7. Peluang kenaikan pangkat	1	2	3	4	5
8. Keadilan sistem kenaikan pangkat	1	2	3	4	5
9. Beban kerja	1	2	3	4	5
10. Persekitaran fizikal kerja	1	2	3	4	5
11. Rakan sekerja	1	2	3	4	5
12. Gaji yang diterima	1	2	3	4	5

SILA JAWAB SOALAN YANG BERIKUT.

1. Nyatakan sesuatu yang sangat memuaskan hati anda sepanjang bertugas disini ?

2. Nyatakan sesuatu yang sangat tidak memuaskan hati anda sepanjang bertugas disini ?
